

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan dikarenakan seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat sehingga baik buruknya pelayanan kepada masyarakat akan menentukan citra dari aparatur negara.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan menggunakan unsur dan indikator serta metodologi survei yang sesuai dengan kebutuhan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. SD Negeri 2 Ketos merupakan salah satu dari Satuan Pendidikan di dilingkungan

Pemerintah Kabupaten Wonogiri yang mempunyai kewenangan untuk melaksanakan urusan pemerintahan bidang Pendidikan Dasar.

Sebagaimana tugas pokok dan fungsi yang menjadi tugasnya maka ada beberapa pelayanan yang dilakukan oleh SD Negeri 2 Ketos yang terkait dengan pelayanan interen dan eksteren dilingkungan, diantaranya : Legalisasi Berkas, Layanan SPMB (Seleksi Penerimaan Murid Baru), Pelayanan Bimbingan dan Konseling, Pelayanan Pengaduan, dan Pelayanan Mutasi Siswa. Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di SD Negeri 2 Ketos. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan menggunakan unsur dan indikator serta metodologi survei yang sesuai kebutuhan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan berusaha meningkatkan kinerja aparatur guna menghasilkan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean goverment*).

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Wonogiri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

5. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri.

1.3 Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di SD Negeri 2 Ketos dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh SD Negeri 2 Ketos.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada SD Negeri 2 Ketos adalah untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

1.4 Manfaat

1. Mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan di SD Negeri 2 Ketos;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh SD Negeri 2 Ketos secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Mengukur secara berkala kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di SD Negeri 2 Ketos ;

5. Mendorong SD Negeri 2 Ketos untuk dapat meningkatkan perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
6. Sebagai bahan penetapan kebijakan untuk melakukan perbaikan pelayanan guna penyusunan IKM di SD Negeri 2 Ketos.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat dilakukan SD Negeri 2 Ketos kepada semua pihak yang menggunakan layanan pada SD Negeri 2 Ketos selaku unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Metode dan Unsur Survei

2.1.1 Metode

Metode yang digunakan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada SD Negeri 2 Ketos ini berpedoman pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri dengan menggunakan pendekatan pengukuran Skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia dimana setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

2.1.2 Unsur Survei

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, unsur yang digunakan pada SD Negeri 2 Ketos berpedoman pada Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri, yang terdiri dari :

1. Persyaratan Pelayanan

adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur
adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Kedisiplinan
Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan
adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya

suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2 Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan secara mandiri dengan membentuk Tim Survei SD Negeri 2 Ketos dengan komposisi Tim terdiri sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel 2.1.
Tim Survei Kepuasan Masyarakat
SD Negeri 2 Ketos Tahun 2026

NO	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Kepala Sekolah	Penanggung Jawab
2.	Guru Kelas 5	Ketua
3.	Guru Kelas 3	Sekretaris
4.	Guru OR	Anggota
5.	Guru PAI	Anggota
6.	Guru Kelas 1	Anggota
7.	Guru Kelas 2	Anggota
8.	Guru Kelas 4	Anggota
9.	Guru Kelas 6	Anggota
10.	Penata Layanan Operasional	Anggota
11.	Operator Layanan Operasional	Anggota

2.3 Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di SD Negeri 2 Ketos dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun dan jadwal pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat dilakukan selama 6 (enam) bulan dengan tahapan pada jadwal tabel berikut :

Tabel 2.2
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

TAHAPAN SURVEI	BULAN					
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
Menyusun Instrumen Survei						
Menentukan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel						
Menentukan Responden						
Melaksanakan Survei						
Mengolah Hasil survei						
Menyajikan dan Melaporkan Hasil						

2.4 Langkah–langkah Pengolahan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dalam penghitungannya setiap unsur-unsur yang dikaji memiliki jumlah penimbang yang sama. Dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Pembobotan Unsur Pelayanan

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang dikaji memiliki penimbang yang sama ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$

N = Bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{10} = \frac{1}{10} = 0,11$$

2. Pendekatan Nilai Rata-rata Tertimbang Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada SD Negeri 2 Ketos digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

Survei Kepuasan Masyarakat =	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$
------------------------------	---

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$\text{Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan} \times 25$
--

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut:

Tabel 2.3
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

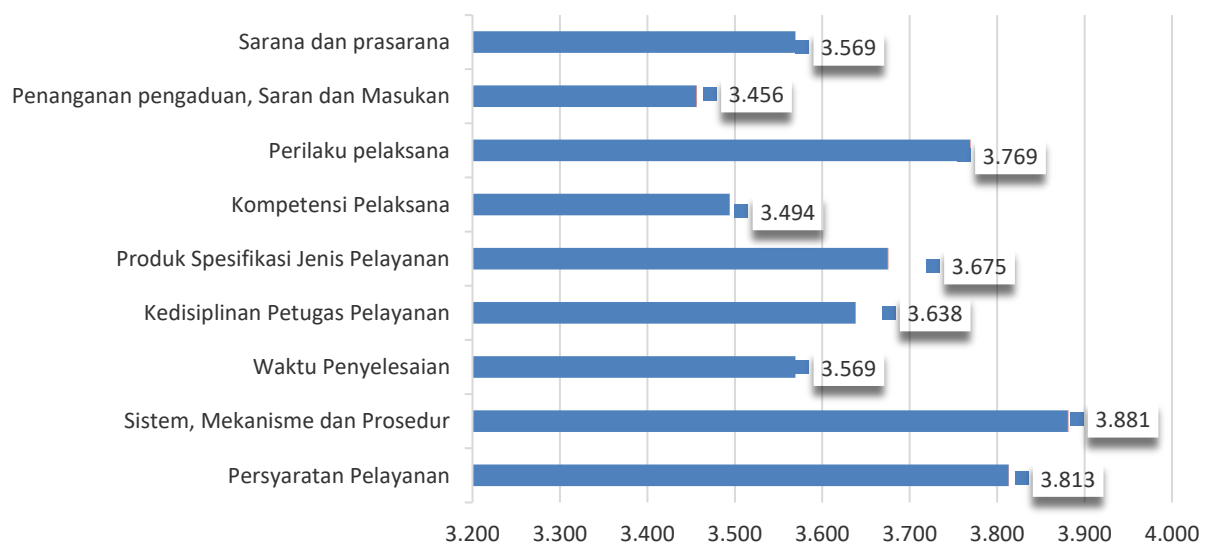
3.1. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner survei kepuasan masyarakat, maka dapat diperoleh jumlah nilai per unsur pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan nilai persepsi pada masing-masing unsur pelayanan dari semua responden yang memberikan kuesioner. Adapun jumlah nilai per unsur pelayanan pada SD Negeri 2 Ketos adalah sebagai berikut:

Nilai per Unsur Layanan	618	629	579	590	595	566	611	560	577	5325
NRR / Unsur = Jml nilai per unsur / jml kuesioner yang terisi	3.813	3.881	3.569	3.638	3.675	3.494	3.769	3.456	3.569	32.863
Kategori Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	B	A	B	A	

NRR tertbg/ unsur = NRR per unsur x 0,11	0.423	0.431	0.396	0.404	0.408	0.388	0.418	0.384	0.396	3.648
IKM Unit pelayanan	91.19									

Tabel 3.1 Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan



Grafik 3.1 Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

3.2. Analisis Karakteristik Responden

Penentuan Jumlah responden dilihat dari seluruh jenis layanan yang ada dengan menggunakan variabel 9 (unsur) dan diperkirakan jumlah penerima layanan tahun 2026 pada SD Negeri 2 Ketos dalam kurun waktu 1 (satu) tahun adalah sebanyak kurang lebih 284 (Dua Ratus Delapan Puluh Empat) orang, maka dengan menggunakan tabel sampel **Krejcie and Morgan** responden dipilih secara acak dari seluruh populasi pengguna layanan serta jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dan diolah adalah sebanyak 162 (Seratus Enam Puluh Dua) orang.

Tabel 3.2.1
Table Krejcie and Morgan

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Tabel 3.2.2
Karakteristik Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PRESENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	45	27.78%
		Perempuan	117	72.22%
		Tidak Menyebutkan	0	0%
2.	Pendidikan	SD	1	0.70%
		SMP	3	1.97%
		SMA	67	44.07%
		D3	8	5.26%
		S1	72	44.45%
		S2	6	3.94%
		S3	5	3.28%
		Tidak Menyebutkan	0	0%
3.	Pekerjaan	PNS	46	30.26%
		TNI	5	3.28%
		POLRI	4	2.63%
		SWASTA	57	37.5%
		WIRAUSAHA	30	10.49%
		PPPK	17	4.60%
		Tidak Menyebutkan	3	1.97%
		Non ASN	0	0 %
4.	Jenis Layanan	Legalisasi Berkas	22	14.47%
		Layanan SPMB	70	46.05%
		Bimbingan Konseling	11	7.23%
		Pengaduan	33	20.37%
		Layanan Mutasi Siswa	26	17.10%
		Tidak Menyebutkan	0	0%

3.3 Analisis Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

Tabel 3.3

Analisa Karakteristik Responden

NO	UNSUR LAYANAN	MUTU	FREKUENSI	%	ANALISIS
1.	Persyaratan Pelayanan (U1)				
	1. Tidak Sesuai	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 82 % dari jumlah responden memilih jawaban sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,825 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian persyaratan pelayanan yang diajukan dari Bagian ini dinilai tidak berbelit-belit sehingga mempermudah pengguna layanan untuk mendapatkan informasi maupun data-data yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.
	2. Kurang Sesuai	C	0	0	
	3. Sesuai	B	30	18	
	4. Sangat Sesuai	A	132	82	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)				
	1. Tidak Mudah	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 88 % dari jumlah responden memilih jawaban mudah, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,881 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian sistem, mekanisme dan prosedur yang diajukan pada Bagian ini untuk pengguna layanan dirasa sudah maksimal karena sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah disahkan untuk mempermudah pengguna pelayanan dalam menerima pelayanan.
	2. Kurang Mudah	C	0	0	
	3. Mudah	B	19	12	
	4. Sangat Mudah	A	143	88	
3.	Waktu Penyelesaian (U3)				
	1. Tidak Cepat	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 59 % dari jumlah responden memilih jawaban cepat, dengan NRR Per Unsur sebesar 3.569 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori "Sangat Baik" dengan demikian waktu penyelesaian yang dilaksanakan pada penyelenggara pelayanan publik di Bagian ini dalam menyelesaikan seluruh rangkaian proses penyelesaian yang diajukan oleh pengguna layanan
	2. Kurang Cepat	C	2	1	
	3. Cepat	B	65	40	
	4. Sangat Cepat	A	95	59	

					dirasa sudah cepat. Hal ini juga karena bagian ini sudah memiliki standar baku waktu penyelesaian yang telah ditetapkan.
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4) 1. Tidak Disiplin 2. Kurang Disiplin 3. Disiplin 4. Sangat Disiplin	D C B A	0 1 56 105	0 0,6 35 64	hasil analisis diperoleh bahwa 64 % dari jumlah responden memilih jawaban disiplin, dengan NRR Per Unsur sebesar 3.638 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori “ Sangat Baik ” dengan demikian kedisiplinan petugas pelayanan pada bagian ini dalam memberikan pelayanan untuk pengguna layanan dirasa sudah maksimal artinya kedisiplinan penyelenggara pelayanan dinilai disiplin oleh pengguna layanan, disiplin baik dalam hal waktu penyelesaian pekerjaan maupun disiplin kehadiran dikarenakan bagian ini membawahi 4 (empat) bidang yang memiliki tupoksi sendiri-sendiri.
5.	Produk Sepesifikasi Jenis Layanan (U5) 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	D C B A	0 2 49 111	0 1,3 30 68	Hasil analisis diperoleh bahwa 68 % dari jumlah responden memilih jawaban sesuai, dengan NRR Per Unsur sebesar 3.675 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori “ Sangat Baik ” dengan demikian produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan pada bagian ini dinilai sudah sesuai antara pelayanan yang diinginkan oleh pengguna dengan hasil yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan di Bagian ini.
6.	Kompetensi Pelaksana (U6) 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten	D C B A	0 0 82 80	0 0 51 49	Hasil analisis diperoleh bahwa 51 % dari jumlah responden memilih jawaban kompeten, dengan NRR Per Unsur sebesar 3.494 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,0644 s/d 3,532 artinya berada pada kategori “ Baik ” dengan demikian kompetensi pelaksana yang diberikan pada bagian ini dirasa sudah cukup maksimal dan berkompeten dalam menyelesaikan dan memberikan pemecahan solusi bagi pengguna layanan.
7.	Perilaku Pelaksana (U7) 1. Tidak Sopan dan Ramah 2. Kurang Sopan dan Ramah 3. Sopan dan Ramah 4. Sangat Sopan dan Ramah	D C B A	0 0 37 125	0 0 23 77	Hasil analisis diperoleh bahwa 77 % dari jumlah responden memilih jawaban sangat sopan dan ramah, dengan NRR Per Unsur sebesar 3.769 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3.5324 – 4.00 artinya berada pada kategori “ Sangat Baik ” dengan demikian perilaku pelaksana pada bagian ini sebagai penyelenggara pelayanan kepada pengguna layanan dinilai sudah cukup maksimal dengan jawaban sangat sopan dan ramah paling tinggi.

8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)				
	1. Tidak Sama Sekali Diterima	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 57 % dari jumlah responden memilih jawaban ditindaklanjuti dengan baik, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,456 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,0644 s/d 3,532 artinya berada pada kategori “ Baik ” dengan demikian penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diajukan oleh pengguna layanan dapat ditindaklanjuti dengan baik oleh bagian ini.
	2. Diterima Tetapi Tidak Ditindaklanjuti	C	18	11	
	3. Ditindaklanjuti Tetapi Kurang Maksimal	B	52	32	
	4. Ditindaklanjuti Dengan Baik	A	92	57	
9	Kualitas sarana dan Prasarana (U9)				
	1. Tidak Berkualitas	D	0	0	Hasil analisis diperoleh bahwa 60 % dari jumlah responden memilih jawaban berkualitas, dengan NRR Per Unsur sebesar 3,569 berdasarkan table 2.4 besaran interval berada pada nilai skor 3,5324 s/d 4,00 artinya berada pada kategori “ Sangat Baik ” dengan demikian sarana dan prasarana yang digunakan oleh bagian ini sebagai salah satu penunjang dalam memberikan pelayanan dinilai sudah baik hal tersebut mencakup sarana dalam hal gedung sebagai pertemuan untuk bersosialisasi memecahkan masalah maupun sebagai tempat memberikan informasi dan prasarana seperti seperangkat komputer dan printer serta jaringan internet guna kelancaran dalam melaksanakan tugas sudah memadai.
	2. Kurang Berkualitas	C	0	0	
	3. Berkualitas	B	65	40	
	4. Sangat Berkualitas	A	97	60	

3.4 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat dalam laporan ini berdasarkan dari pengolahan unsur pelayanan dalam kuesioner survei yang diberikan kepada para pengguna layanan. Dimana kualitas pelayanan dan mutu pelayanan yang sudah diterima akan digambarkan dalam bentuk table di bawah ini :

Tabel 3.4

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3.813	A	SANGAT BAIK
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.881	A	SANGAT BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3.569	A	SANGAT BAIK
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.638	A	SANGAT BAIK
No	Unsur Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.675	A	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	3.494	B	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	3.769	A	SANGAT BAIK
U8	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3.456	B	BAIK
U9	Sarana dan prasarana	3.569	A	SANGAT BAIK

Sumber : data primer yang diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur yang menjadi penilaian dalam pelaksanaan survei ini memiliki 3 (tiga) unsur terbawah yang meliputi :

1. Kompetensi Pelaksana (U6);

2. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan (U8);
3. Sarana dan Prasarana (U9);

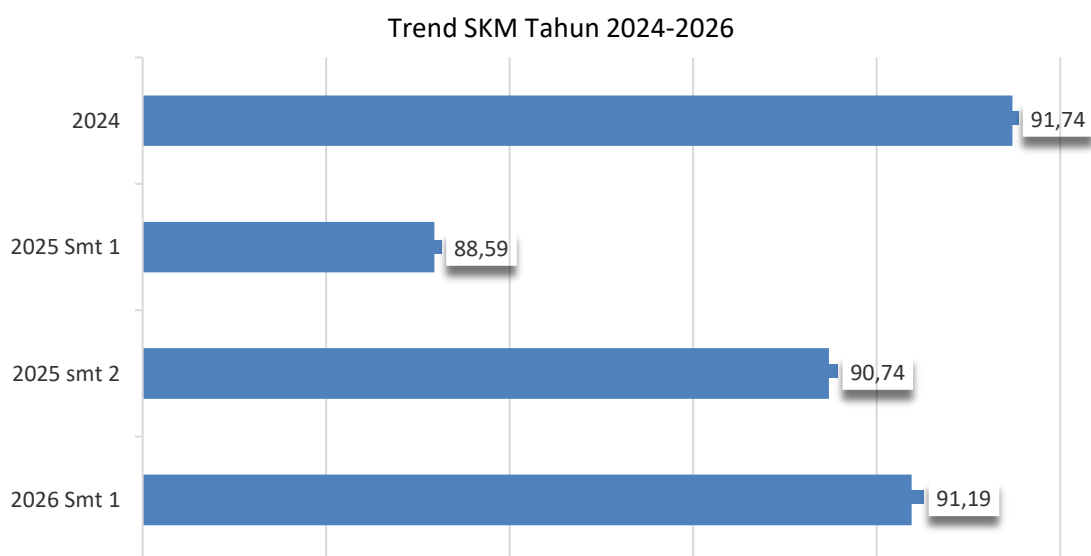
Unsur yang memiliki 3 (tiga) unsur tertinggi meliputi :

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)
2. Persyaratan Pelayanan (U1); Perilaku Pelaksana (U7);
3. Waktu Penyelesaian (U3) dan Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U4).
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5);

Dari hasil rekapitulasi saran dan kritik serta pengaduan yang masuk, diperoleh beberapa point penting yang perlu menjadi perhatian dan sebagai bahan pembahasan dalam forum konsultasi publik (FKP) terkait rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Meninjau kembali mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan agar lebih mempermudah pengguna layanan dalam menerima layanan dan waktu penyelesaian layanan dapat cepat terselesaikan.
2. Peningkatan kedisiplinan penyelenggara pelayanan dinilai disiplin oleh pengguna layanan, disiplin baik dalam hal waktu penyelesaian pekerjaan maupun disiplin kehadiran dikarenakan petugas sudah memiliki tupoksi sendiri-sendiri.
3. Membekali pelaksana dengan bimbingan teknis atau sosialisasi sehingga lebih kompeten sesuai tupoksinya.

Grafik 3.2 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024-2026



Berdasarkan grafik tersebut, bahwa tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat dari tahun 2024 sampai dengan tahun 2026 mengalami kenaikan setiap tahunnya hal tersebut menunjukkan cerminan kualitas pelayanan yang telah diberikan SD Negeri 7 Wonogiri selaku unit penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sudah semakin baik terlihat dari mutu dan kualitas yang telah diolah dalam hal bimbingan teknis/sosialisasi berupa E-Sertifikat, konsultasi pengaduan dan informasi pada *website / whistleblowing* serta penyediaan data dengan cara menyebarkan kuesioner secara digitalisasi menggunakan sarana *google form* kepada pengguna layanan.

3.5 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisa survei kepuasan masyarakat dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, maka perlu dibuatkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan unsur dengan perolehan nilai terendah hal tersebut guna peningkatan pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil perbaikan unsur Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama dengan perwakilan pengguna layanan yang akan diagendakan dengan jadwal dan berita acara sebagaimana terlampir. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang akan dibahas lebih lanjut dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.5

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			SMT I		SMT II		

1.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Meninjau kembali mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan agar lebih mempermudah pengguna layanan dalam menerima layanan dan waktu penyelesaian layanan dapat cepat terselesaikan.	v				Guru Kelas
2.	Kedisiplinan petugas layanan	Peningkatan kedisiplinan penyelenggara pelayanan dinilai disiplin oleh pengguna layanan, disiplin baik dalam hal waktu penyelesaian pekerjaan maupun disiplin kehadiran dikarenakan petugas sudah memiliki tupoksi sendiri-sendiri.	v				Guru OR
NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			SMT I		SMT II		
3.	Kompetensi Pelaksana	Meninjau Kompetensi Pelaksana dan memberikan bimbingan teknis/sosialisasi terkait tugas pokok dan fungsinya.	v				Guru PAI

BAB IV

PENUTUP

1.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data survei kepuasan masyarakat di SD Negeri 2 Ketos, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh SD Negeri 2 Ketos masuk dalam konversi indeks berada pada kategori A dan untuk unsur pelayanan pengaduan mendapat kategori A.
- b. Kinerja unit pelayanan pada SD Negeri 2 Ketos dari 9 (Sembilan) unsur masuk dalam konversi indeks berada pada kategori Sangat Baik.

Adapun masing-masing kesimpulan unsur pelayanan yang diberikan SD Negeri 7 Wonogiri, adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan berada pada kategori **SANGAT BAIK**;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur berada pada kategori **Sangat BAIK**;
3. Waktu Penyelesaian berada pada kategori **SANGAT BAIK**;
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan berada pada kategori **SANGAT BAIK**;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori **SANGAT BAIK**;
6. Kompetensi Petugas Pelaksana berada pada kategori **BAIK**;
7. Perilaku Pelaksana berada pada kategori **SANGAT BAIK**;
8. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan berada pada kategori **BAIK**;
9. Sarana dan Prasarana berada pada kategori **SANGAT BAIK**;

Secara umum hasil Survei kepuasan masyarakat SD Negeri 7 Wonogiri dalam memberikan pelayanan masuk di dalam ketegori “A” dengan mutu kinerja unit pelayanan adalah “**SANGAT BAIK**”, dan satu unsur pelayanan yang dinilai oleh para pengguna layanan dengan kualitas kinerja Baik yaitu unsur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur artinya setiap pelayanan yang diberikan oleh SD Negeri 2 Ketos mendapatkan apresiasi yang positif hal tersebut tentu saja didukung oleh kompetensi petugas pelayanan di unit penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan layanan yang prima, untuk itu pada setiap unsur yang mendapatkan kategori kinerja Sangat Baik perlu sangat didukung oleh semua pihak terkait agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan nantinya bermuara pada prestasi layanan yang mempunyai inovasi dalam setiap penanganan pekerjaan.

1.2 SARAN

1. Hasil survei kepuasan masyarakat (Survei Kepuasan Masyarakat) yang diadakan minimal 1(satu) kali dalam setahun atau per Tri Wulan bisa dijadikan dasar atau bahan dalam melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di SD Negeri 2 Ketos.
2. Hasil survei yang telah dilaksanakan pada bagian ini akan digunakan sebagai dasar dalam membuat program ataupun kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada pengguna layanan di bagian ini.
3. Hasil survei ini bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan pelayanan yang prima sebagaimana arah dan tujuan Reformasi Birokrasi.
4. Tindaklanjut terhadap unsur yang mendapatkan peringkat terendah dapat langsung ditangani oleh semua pihak terkait agar pelaksanaan implemetasi dari perbaikan pelayanan yang sudah dilakukan dapat berjalan dengan baik.

